**相談事例の紹介**

事例　1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 分野：福祉医療 | | 相談者区分：障がい福祉サービス事業所の管理者 | 分類：その他(相談) |
| 相談内容 | 生活介護事業所の隣人とトラブルになっているが、介入してもらえないか、との相談。発達障がいの利用者が、隣人（高齢者）を突き飛ばしてケガをさせてしまった。保険を適用させ治療費等の請求には応じているが、要求がエスカレートしている。示談を申し入れたが、断られている状況。隣人、生活介護事業管理者、保険会社、大家の4者で今後の対応について話し合いを行う予定になっているが、保険会社では話し合いに入れないと返事があった。その場に差別解消推進員に来てもらい、場を整理してもらえないか。  別途ケガをした女性側から当課あて苦情の電話が入り、適切に指定事業開始の許可を出したのか等の質問があり、裁判や署名集めをし、地域で事業所そのものに対する反対運動を起こすとの内容であった。 | | |
| 対応 | 障がい者差別解消法では、地域生活を送る上で生じる個人間のトラブルは対象となっていない（障がい者差別解消相談対応マニュアルP10：日弁連）ことから参加は難しい旨説明。隣人は他の住民へ被害や苦情を話しているとの事なので、差別偏見に繋がらないよう対応を検討する旨伝えた。その後、弁護士に介入してもらう事と、市町村とケア会議をして意見交換してみる事を助言した。弁護士は保険の特約で手配し、会議も検討してみます、とのことであった。 | | |
| 結果 | 弁護士に依頼して以降、隣からの申し立ては一切なくなった。 | | |
| 考察 | 施設ができる前に、注）施設コンフリクトが起きる事は多いが、運営が始まった後で反対運動が起きるケースもあることを確認できる案件となった。いったんは弁護士が入って対応することとなるが、場合によってはコンフリクト案件として、差別解消推進員の介入も検討していく。 | | |

注）施設コンフリクト

　一般的な概念定義では、社会福祉施設を新しく建てようとする時に、住民や地域社会から強い反対運動が起きた時、建設計画がとん挫してしまったり、建てるかわりに大きな譲歩を余儀なくされるという施設や地域間での紛争を施設コンフリクトと呼んでいる。

事例　２

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 分野：建物交通 | | 相談者区分：当事者・支援者 | 分類：その他(要望) |
| 相談内容 | 肢体不自由の利用者にとっては、ハード面を何とかしてほしいという要望が多い。 | | |
| 対応 | 寄せられた意見は、映画館について、新幹線について、駅前のトイレ事情等多岐にわたる。意見については蓄積とする。  （寄せられた意見）  ・1車両に1席は車いす席を作ってほしい。バスの補助席のように折りたたみ式も検討できないか。  ・エレベーターは電動車いす２台以上が乗車可能だとよい。スーツケースの人たちも乗るため。  ・入れないラーメン屋がある。（入口の狭さ、段差、机と椅子が固定されていて移乗不可他）  ・もう来るなと言われたことがあった。  ・入れるお店をユーチューブで宣伝してはどうか。スロープを持っていったら後でつけてくれた店があった。  ・車いすで入れるトイレが少ない。 | | |
| 結果 | 寄せられた意見は差別解消推進員の記録として蓄積した。 | | |
| 考察 | 新幹線に車いす席を増やし、予約の利便化、介助体制の充実が図れればよいのではないか等の意見の集約ができた。差別解消支援部会等を活用し、関係者間で情報共有する。 | | |

事例　３

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 分野：福祉医療 | | 相談者区分：本人 | 分類：その他（要望） |
| 相談内容 | 利用している事業所をはじめ福島県内の障がい福祉サービスにもっと良くなってほしいという要望。  自分は精神障がいで通院しながら、就労移行支援事業所に通所しており、子供も児童系のサービスを使っている。利用している事業所のスタッフは意欲がなく、障がい者に向き合ってもらえず、馬鹿にされている気がする。実際は資格や経験がない人が誰でも要件なしでスタッフとして就職できてしまっているので、福島県の障がい福祉の将来が心配だ、との内容であった。 | | |
| 対応 | 傾聴対応とし、寄せられた意見はエピソードのみ会議等で活用させてもらう事を説明し、同意をいただいた。 | | |
| 結果 | エピソードのみ会議等で活用させてもらう事に同意をいただく。 | | |
| 考察 | 精神障がいの当事者が、「自分の通所先と、障がいのある子どもの通所先の対応に不満がある。」との電話であった。不信感が強いことは分かるが、事業所の考え方の変化を期待すること等、時間がかかることも想定できる。通所者からの声として、今回の相談を一般化して、「事業所としてスキルアップが必要であること」「利用者の声を受け止めること」等を啓発していく事が必要であると感じた。 | | |

事例　４

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 分野：労働 | | 相談者区分：本人 | 分類：その他（相談） |
| 相談内容 | 自身が通所している就労移行支援事業所のスタッフが、障がい者に対する理解がなく、精神障がい者の特性を考えずに就労につなげるために、障がい者がすぐに辞めてしまう。スタッフは有資格者や経験者ではなく、障がい者を理解していると思っていて、向き合う姿勢が見えず、何度話しても伝わらず通所を辞めた。 | | |
| 対応 | 傾聴対応とし、寄せられた意見はエピソードのみ会議等で活用させてもらう事を説明し、同意をいただいた。市町村障がい福祉課に通知した。「障がい者に対して理解がない」というだけでは相談内容が漫然としており、再度相談があった時に具体的に差別と感じる事柄や言動を詳しく聞き事業所への対応を考える事とした。 | | |
| 結果 | 以前にも電話があった。エピソードのみ会議等で活用させてもらう事に同意をいただいた。 | | |
| 考察 | 通所していた事業所に本人の訴えが届かず、事業所への強い不満や不信感が感じられ、行政に事業所の実情を訴えたと考えられる。 | | |

事例　５

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 分野：その他 | | 相談者区分：本人 | 分類：その他（問い合わせ） |
| 相談内容 | 本人は脳出血により左半身に麻痺が残り、現在はリハビリ中。以前コンビニで買い物中に、買い物かごを持ちながら通行する際、男女が通路にいて通行できず、その際に障がいを知らせるマークがあれば対処できたのではと思い問い合わせた。 | | |
| 対応 | 傾聴し、ヘルプマークの案内をした。 | | |
| 結果 | 市町村窓口にてヘルプマークが配付されているので、利用してみてはと提案する。 | | |
| 考察 | 障がいを知らせるマークの問い合わせだったが、自身の障がいによる生活のしづらさを聞いてほしい思いが伝わった。まだまだヘルプマーク等の認識が広まっておらず、啓発の必要性を感じた。 | | |

事例　６

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 分野：合理的配慮の不提供 | | 相談者区分；行政 | 分類：不動産 |
| 相談内容 | 市町村からの相談。シェアハウスで生活している両上下肢全廃の女性が自立を希望し、相談支援員に依頼して復興公営住宅に申請したが、障がいを理由に相談支援員に【却下】の連絡があった。再審を願い理由を問うと、「県で決めたこと、自立できる人しか入れない、重度の障がい者は前例がない、シェアハウスの生活からは困窮が見えない。」等の理由であった。差別に抵触するのではないか。市町村として本人を支援するにはどう動けば良いのか助言が欲しい。 | | |
| 対応 | 庁内担当課に事実確認を行った。「相談支援員からも問い合わせを受けている。建設事務所がケア会議に参加して検討したい。」との事で結果を待ち、「ヘルパーがおおむね常時入る事を確認の上、再度入居申請を受け、入居可能となった。」と返答があり、市町村に伝え終了とした。 | | |
| 結果 | 建設担当部署がケア会議に参加し、状況を確認した上で再度入居申請し『入居可』となった。 | | |
| 考察 | 市町村の基幹相談支援センターからも指摘があったが、最初に申請した時点で、即座に拒否せずいったん受理し、本人の詳しい状況把握の機会を得れば、再申請をすることもなく入居も早まったのでは、と考えられる。 | | |

事例　７

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 分野：労働 | | 相談者区分：本人 | 分類：不当な差別的取り扱い |
| 相談内容 | 自身はアスペルガー症候群の障がいを持ち、以前通所していた就労継続支援Ｂ型事業所での事。知的障がい者と精神障がい者や発達障がい者の仕事量が著しく異なる。知的障がい者の単純作業に比べ、精神障がいの自身へは仕事が次々回ってくるが、特別ボーナスなどはなく、工賃は１００円。事業所としては「工賃に差を付けたくない。」と取り合ってもらえなかった。知的以外の障がい者へ安易に仕事を振り分けるのは、障がいごとの差別に当たるのではないか。サビ管はそれぞれの障がいの特性を理解し配慮して欲しい。改善を望む。 | | |
| 対応 | 傾聴し、当該事業所の指定権者の市町村に、本人の了解を得て、障がい者差別相談が可能な窓口に情報提供し共有した。 | | |
| 結果 | 本人の了解を得て、当該市町村にある障がい者差別相談が可能である窓口へ情報を提供し共有した。 | | |
| 考察 | 通所を辞めて８か月後の相談であり、以前在籍していた事業所の運営体制に対する苦情や不満感情がまだ強く残っていて、実情を行政へ訴えたと考えた。 | | |

事例　８

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 分野：商品サービス | | 相談者区分：家族（妻） | 分類：合理的配慮の不提供 |
| 相談内容 | 外国人の夫は視覚障がいと聴覚障がいがあり日本語があまり話せない。コンビニを利用した際、会計時にアプリを利用したかったが、うまく画面を提示できず、アプリを利用できなかった。来店時には白杖を使用し、白杖にヘルプマークも付けていたが、障がい者と気づいてもらえなかった。コンビニにおいて、へルプマークの理解と、障がい者への対応マニュアルなどは、しっかり整備されているのか疑問に感じる。 | | |
| 対応 | 既に妻が店舗及び本部へ苦情を申し入れ謝罪を得られている。傾聴し、コンビニはフランチャイズ形態であるため店舗によって障がい者対応マニュアルの周知度に差が出てしまった可能性を伝える。スムーズなやり取りを行うために、ヘルプマークの裏面などに希望する配慮を記載して提示するなど、店側に理解してもらうための行動をしてみることを提案した。 | | |
| 結果 | 市町村障がい福祉担当課にはヘルプマークの周知依頼を、コンビニ本部には、店舗での障がい者への理解と誠実な対応を依頼した。 | | |
| 考察 | 夫が外国人という見た目が先行してしまった事も考えられ、差別というよりは、店員が白杖やヘルプマークに気づけず、障がいや特性について認識出来なかったことに起因するものとみられる。 | | |

事例　９

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 分野：　教育 | | 相談者区分：家族（母親） | 分類： その他 |
| 相談内容 | 発達障がいで三歳の息子は、こだわりが強くて買い物にも行けない。①　幼稚園の見学に行ったら、「人が足りないのに、障がいを持った子を預かったらどんなに大変か分かるのか。」と怒鳴られ、見学も入園も拒否された。教育をする人がこのような対応で良いのか。②２年ぐらい通っているスイミングスクールで、年齢的に上のクラスになるにあたって「こだわりが強く進級出来ないし、預かれるコーチがいない。」と言われ、代わりにフリーのレーンを使うことを提案され、泳ぎを覚えさせたくて通っているのに、コーチをつける改善策を考えず、遠回しに退会でも仕方がないという態度を取られている。 | | |
|  | 訴えを傾聴した。母親の要望を聞いた後、スイミングスクールに状況確認のため障がい児本人を１歳半から指導しているコーチに話を聞いた。「自閉症やダウン症などの障がい児も受け入れてきたが、当該児は当初から症状が重く、現在の親と一緒に泳ぐベビークラスなら対応が可能だが、親から離れて独り立ちする上のクラスは、コーチが付きっ切りにはなれない。親と一緒に泳ぐコースを案内したが、退会届が出された。」との事だった。参考資料として、差別をなくし共生社会を目指す福島県の条例に関するパンフレットを、スイミングスクールに郵送した。 | | |
| 結果 | 家族がスイミングスクールに退会届を提出した。 | | |
| 考察 | 母親は仕事の休憩時間に「差別的な対応をされて、腹が立って電話をした。」との訴えをし、傾聴しているうちに「だいぶ落ち着いた。」と話された。スイミングスクール側では、当該児を約２年間受け入れ指導しており、コーチが付きっ切りになれない実情の中、親と泳げるコースの提案もしている事から、不当な差別的取扱いにも、合理的配慮の不提供にもあたらないとも考えられる。常に社会的に拒否を受け、差別を感じる障壁にぶつかりながら子育てをしている思いがうかがえる事例である。 | | |